

A DOLOROSA IMPLANTAÇÃO DO QSB

Nestes meus últimos sete anos de trabalho como consultor e engenheiro homologado por uma das maiores montadoras do mundo, a General Motors, onde somos chamados de PQE (Provider Quality Engineer), tenho acompanhado e auxiliado vários de seus fornecedores na tarefa da implantação, desde o treinamento até a auditoria final, no requisito específico do cliente denominado QSB (Quality Systems Basic), ou melhor, como os fornecedores mesmo dizem, na “dolorosa” tarefa de fazer este requisito ser atendido em suas empresas. Usei a palavra “dolorosa” justamente para enfatizar o que o fornecedor realmente pensa.

Mas minha pergunta é: Porque alguns fornecedores, a maioria deles, trata o QSB como uma implantação “dolorosa”?

Primeiramente temos que entender o que é um requisito específico do cliente. Um requisito específico do cliente pode ser entendido como uma norma ou requisito adicional e específico de implantação mandatória de seu cliente, não comum a normas reconhecidas mundialmente, tais como: ISO/TS 16949, VDA, ISO 9000 e muitas outras por aí a fora. Muito bem, entendido isso, sabemos agora que um requisito específico do cliente é mandatório e deve ser atendido obrigatoriamente. Aliás, recentemente, participei de um majestoso workshop sobre os requisitos específicos do cliente ministrado pelo Sr. Marcos Miklos através do IQA, excelente trabalho.

Entendo que cada fornecedor não somente atende uma montadora ou um cliente e sim vários e todos eles têm também seu requisito específico e deve ser atendido por completo. Mas neste meu artigo gostaria de enfatizar o QSB.

Desde o início, lá em 2003 quando o QSB chegou ao Brasil, eu já acreditava que a ferramenta era uma poderosa arma contra o desperdício, ou seja, uma poderosa arma na eliminação de desperdício que ocorre no dia a dia no chão de fábrica. Mas porque então muitos fornecedores não tinham esta mesma percepção. Minha primeira resposta para isso é a imposição, ou seja, tudo aquilo que é colocado como uma obrigação já entra com um grande e digamos assim amargo problema do tipo “esprema este limão e toma”. Nós, seres humanos, não fomos treinados para receber tudo aquilo que é obrigação como uma coisa positiva, mas então, qual a solução para esta imposição do cliente. Infelizmente, partindo do princípio que é uma obrigação, ou seja, algo mandatório não tem como resolver, a não ser é claro, que deixasse de ser fornecedor deste cliente, o que, imagino que não seja lá uma idéia vantajosa para o seu negócio. Continuamos então na busca da solução para isso. Então qual seria uma solução. Conforme aquele ditado popular, “transformar o limão em uma limonada”. Fazer do QSB uma ferramenta que irá proporcionar um

grande benefício para minha empresa.

1º PONTO: Transformar o limão em uma limonada – Entender os benefícios do QSB;

Para isso é necessário “vender o peixe”, como assim? Isso mesmo é necessário levar para a Alta Direção esses benefícios, com seus ganhos em relação aos investimentos e recursos necessários. Tenho verificado por aí, que muitos de nós, não sabemos como “vender o peixe”. Você já viu algum vendedor tentar vender alguma coisa sem antes conhecer devidamente o produto? Pois é, tenho acompanhado muitos fornecedores tentarem implantar o QSB sem que a Alta Direção, conforme jargão muito utilizado, “tenha comprado a idéia”, e de antemão já informo – é impossível!

2º PONTO: Vender o peixe para Alta Direção;

Também, é muito importante a dedicação máxima no treinamento, o envolvimento das pessoas chaves no processo. Você já viu algum programa que deu certo com o envolvimento de apenas uma pessoa? Muito bem precisamos montar um plano de treinamento para o envolvimento de todas as pessoas chaves no processo de implantação do QSB. Precisamos eliminar o “não sei” ou “não sabia” de todos os envolvidos e explicar de forma clara e concisa o programa.

3º PONTO: Treinamento a todos os envolvidos;

Para meu último ponto, coloco a palavra excelência no trabalho. Isso mesmo, fazer todo o trabalho com excelência. A palavra excelência significa, conforme alguns dicionários, qualidade de excelente ou superioridade de qualidade. Devemos fazer nosso trabalho visando o melhor.

4º PONTO: A Excelência no Trabalho.

Espero ter contribuído com essas poucas palavras escritas.

Eng. Guilherme Miragaia
PQE e Consultor
guilherme@miragaiaconsultoria.com.br